

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BPJS-K MELALUI INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT**

Dosen Pengampu: Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D



DISUSUN OLEH

MELANDHA HERIANY (2216041124)

REGULER D

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Gruth dan Marsh dalam Estawara (2010), publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan. Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan publik adalah sekelompok orang/individu yang memiliki kepentingan dan minat yang sama akan sesuatu hal.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2010) yaitu:

- a. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak

yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pemberiayan pelayan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.3 Karakteristik Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk dalam Fandy Tjiptono (1997) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi Administrasi dan Pelayanan Publik
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Moenir (2010) mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya:

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan dan faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- c. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum dan faktor keterampilan petugas.
- d. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Faktor-faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling memengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Hasbar (2012) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh

pemerintah melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparatur (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila dimata masyarakat kesan muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi negara.

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2005: 59), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Krajewski dan Ritzman dalam Wibowo (2011), mengemukakan bahwa untuk memahami makna kualitas, dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Dalam perkiraan pelanggan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Pelanggan melihat kualitas dari dimensi sebagai berikut:

1. *Conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi) Pelanggan mengharapkan produk atau jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu seperti yang diiklankan. Kualitas ditentukan oleh kesesuaiannya, dengan spesifikasi yang ditawarkan.
2. *Value* (Nilai) Value atau nilai menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksudkan pada

harga yang pelanggan bersedia membayar. Kualitas diukur dari harga yang dibayar untuk produk atau jasa.

3. *Fitness for use* (cocok untuk digunakan) Kecocokan untuk digunakan menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mewujudkan tujuan yang dimaksudkan, pelanggan mempertimbangkan fitur mekanis produk atau kenyamanan pelayanan. Kualitas ditentukan oleh seberapa jauh kecocokan barang atau jasa untuk dipergunakan.
4. *Support* (dukungan) Seringkali dukungan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk atau jasa sangat penting bagi pelanggan, seperti halnya kualitas produk atau jasa itu sendiri. Dukungan dapat diberikan dalam bentuk pelayanan purna jual.
5. *Psychological Impressing* (kesan psikologi) Orang sering mengevaluasi kualitas produk atau jasa atas dasar kesan psikologis: iklim, citra, atau estetika. Dalam pelayanan, dimana terdapat kontak langsung dengan penyelenggara, penampilan dan tindakan penyelenggara sangat penting.

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Gerson dalam Arief (2007:167) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat para pakar tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2003: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survei Kepuasan Pelanggan
3. Ghost Shopping
4. Lost Customer Analysis

2.3.2 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMEN PAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat IKM dapat

digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

2.3.3 Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan.

2.3.4 Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

- 1) Persiapan
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data
- 3) Pengolahan data indeks
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil

2.3.5 Pengolahan Data

Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai Rata-rata tertimbang

$$= \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang berisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini merupakan tabel penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

NO	NAMA PENULIS, TAHUN	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Sri Sularsih Endartiwi (2020)	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta	Deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional	Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,04732 Dan setelah dikonversikan sebesar 76,183 menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta berada pada kategori “B” atau kinerja unit pelayanan “Baik”.
2.	Rosiana Rizal, Muslim Suardi, dan Yuliharsi (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien	Analisis cronbach's alpha, Regresi Berganda, R Square, Uji t dan path analysis dengan SPSS versi 11.5.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung bernilai $p < 0,05$ sedangkan terhadap loyalitas pasien pada dimensi bukti langsung bernilai $p < 0,05$ dan terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung bernilai $p < 0,05$.
3.	Aisah Ayu Nur Pertiwi (2016)	Analisis Perbedaan Kualitas	Uji independen t t-test	Hasil penelitian menyebutkan adanya perbedaan

		Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta		yang signifikan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien, serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dan umum, serta adanya pengaruh antara variabel keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien terhadap kepuasan pasien.
4.	M Dwi Setiawan dan Dewi Agustina (2023)	Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Di Desa Tanjung Rejo	Penelitian ini memakai metode Deskriptif Kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional	Hasil Pengukuran IKM menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan puas dengan fasilitas kesehatan Desa Tanjung Rejo dalam kategori “Baik” dengan total nilai sebesar 77,89. Unsur Biaya sebesar 87,75 merupakan unsur yang tertinggi, sedangkan Unsur Penanganan dan saran sebesar 61,25 merupakan unsur yang terendah. Indeks kepuasan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo adalah katagori “Baik”.

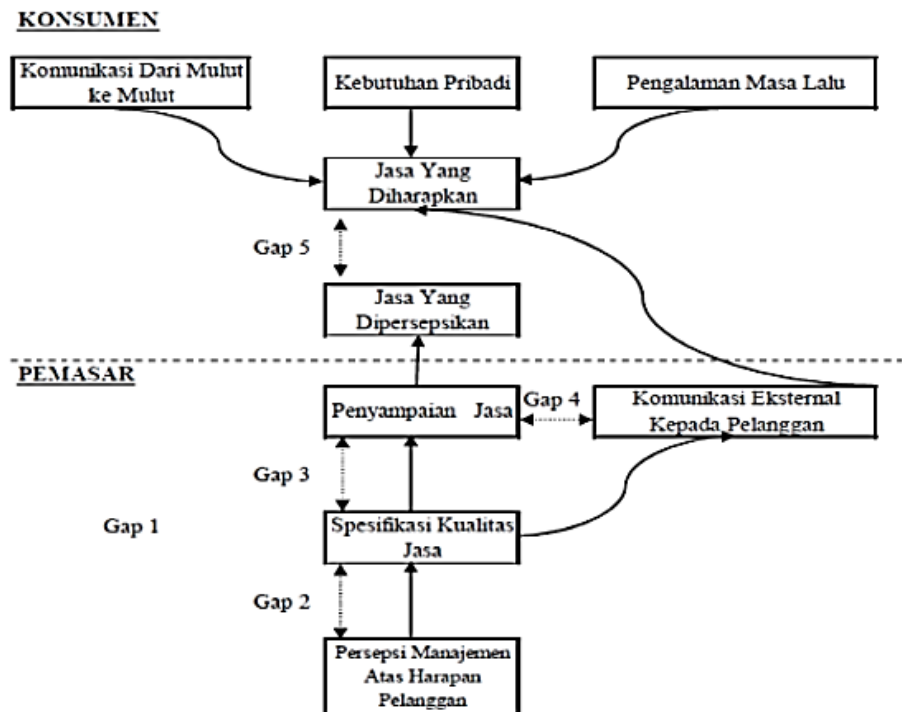
2.5 Teori service quality

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, maka organisasi tersebut seyogianya “*Survive*” agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi. Konsep tentang *service quality* (*serviqual*) yang dikemukakan para ahli secara universal tidak sama, tetapi semua itu dapat menambah pemahaman kita secara mendalam tentang *serviqual* tersebut. Salah satu teori tentang *serviqual* yang banyak dikenal adalah *serviqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990).

Menurut Zeithaml, keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan.”

Konsep *service quality* yang telah disusun oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, merupakan konsep yang banyak dipakai dalam pengukuran kualitas pelayanan. Ketiga tokoh tersebut telah mengidentifikasi lima gap atau kesenjangan dalam proses produksi jasa (Husein Umar, 2003, 54-57):

Konsep Service Quality



Sumber : Zeithaml, dkk (1990, hal. 46)

GAP 1 Kesenjangan yang muncul antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Kesenjangan ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa apa yang diharapkan konsumen. Akibatnya, desain dan standar jasa yang di sampaikan menjadi tidak layak, sehingga perusahaan tidak dapat memenuhi janjinya kepada konsumen. Jadi, kesenjangan harapan konsumen dengan persepsi manajemen merupakan sumber munculnya kesenjangan (gap) lainnya.

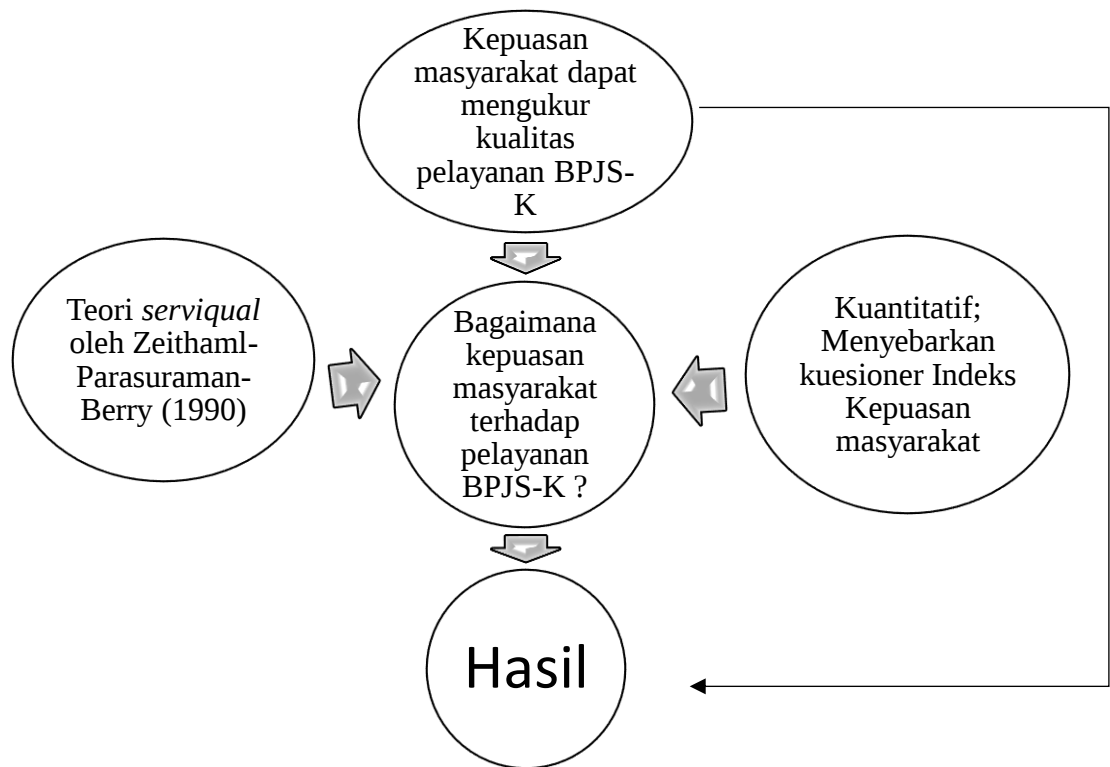
GAP 2 Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen disini meliputi semua pihak yang bertanggung jawab dan mempunyai otoritas untuk menciptakan atau atau mengubah kebijaksanaan, prosedur dan standar jasa. Kesenjangan ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa berdasarkan pada apa yang mereka percayai sebagai yang diinginkan konsumen, padahal belum tentu akurat. Akibatnya, banyak organisasi jasa telah memfokuskan kepada kualitas teknis, sementara pada kenyataannya hal yang di anggap lebih penting oleh konsumen adalah kualitas yang berkaitan dengan penyajian jasa. Munculnya gap ini adalah karena tidak adanya interaksi langsung antara manajemen dengan konsumen, keenganan untuk menanyakan harapan konsumen, dan ketidaksiapan manajemen dalam mengkomunikasikan keduanya.

GAP 3 Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan jasa yang di sajikan. Kesenjangan ini biasanya muncul pada jasa yang sistem penyampaian nya sangat bergantung kepada karyawan. Persepsi yang akurat tentang harapan konsumen memang penting, tetapi belum cukup untuk menjamin penyampaian kualitas jasa yang terbaik. Para manajer mengalami kesulitan dalam menerjemahkan pemahaman mereka terhadap harapan konsumen ke dalam spesifikasi kualitas jasa. Oleh karena itu, syarat lain yang perlu dipenuhi adalah diciptakannya desain standar yang mencerminkan persepsi yang akurat tentang harapan konsumen. Gap ini mengindikasikan perlunya desain dan standar jasa yang berorientasi kepada konsumen yang di bangun berdasarkan keperluan konsumen yang mudah di pahami oleh konsumen dan di ukur oleh konsumen. Standar operasi tersebut ditetapkan sesuai dengan harapan dan prioritas konsumen, bukan berdasarkan sudut efisiensi dan efektivitas perusahaan.

GAP 4 Kesenjangan antara penyajian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen. Janji yang disampaikan mungkin secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan yang akan di jadikan sebagai standar kualitas jasa yang akan di terima konsumen, akan tetapi juga akan meningkatkan persepsi tentang jasa yang akan di sampaikan kepada mereka.

GAP 5 Kesenjangan antara jasa yang di harapkan dan jasa aktual yang di terima konsumen. Kesenjangan ini menunjukan perbedaan antara kerja aktual yang di terima konsumen dan kerja yang di harapkan.

2.7 Kerangka Pikir



2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian teori-teori yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesa dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Hipotesis Alternatif (H_a) berbunyi: “Ada hubungan positif antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan BPJS-K”. Hipotesis Nihil (H_o) berbunyi: “Tidak ada hubungan positif antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan BPJS-K”.

DAFTAR PUSTAKA

- Endartiwi, S. S. (2020). *indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) TERHADAP Pelayanan Rawat jalan peserta BPJS kesehatan di puskesmas Yogyakarta*. Jurnal Kesehatan Kusuma Husada.
<https://jurnal.ukh.ac.id/index.php/JK/article/view/427/328>
- Pertiwi, A. (2016). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rsud kota surakarta*. Jurnal Manajemen DayaSaing.
<https://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/4508>
- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliharsi, Y. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien peserta BPJS Kesehatan sebagai mediasi terhadap loyalitas pasien*. Jurnal Sains Farmasi & Klinis.
<http://jsfk.ffarmasi.unand.ac.id/index.php/jsfk/article/view/112/102>
- Sellang, K. (2016). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasi*. researchgate.net.
https://www.researchgate.net/profile/Kamaruddin-Sellang/publication/331341122_ADMINISTRASI_DAN_PELAYANAN_PUBLIK_Antara_Teori_dan_Aplikasi/links/5c749379458515831f6fe7f5/ADMINISTRASI-DAN-PELAYANAN-PUBLIK-Antara-Teori-dan-Aplikasi.pdf
- Setiawan, M. D., & Agustina, D. (2023). *Indeks Kepuasan peserta BPJS Kesehatan Terhadap pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo*. G-Couns: Jurnal Bimbingan dan Konseling.
<https://journal.upy.ac.id/index.php/bk/article/view/4650>
- Stella, S., & Susanto, E. H. (2017). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN XYZ DALAM RANGKA MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN*. JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN.
<https://scholar.archive.org/work/4ke2jxmujrcqhjzjlhvt52tc7y/access/wayback/https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/download/4740/2718>
- Suandi, S. (2019, March). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan belitang Kabupaten Oku timur*. Repository UNISTI.
<http://repository.unisti.ac.id/12/>